

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 ANALISIS**

Analisis dapat diartikan sebagai aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti, mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.

“Hengki [3] menyatakan bahwa : Analisis data ialah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”.

Djaeng & Burhanudin [4] mendefinisikan analisis sebagai berikut:

Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu pokok hal menjadi bagian-bagian atau komponen tertentu sehingga dapat diketahui ciri-ciri atau karakteristik setiap bagian, bagaimana hubungan antara bagian-bagian yang ada, serta fungsi masing-masing bagian terhadap keseluruhan pokok hal tersebut.

“Menurut Kalalo & Juana [5], Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya dan sebagainya)”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan proses mengurai suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian, hubungan antar bagian serta hubungannya secara menyeluruh.

## **2.2 WEBSITE**

Seiring dengan kemajuan teknologi digital di era sekarang yang banyak dimanfaatkan oleh penggunanya, tentu sudah tidak asing lagi dengan website tanpa mengenal jarak dan yang sering digunakan untuk mencari informasi dan juga bisa bertukar informasi waktu.

“Menurut Ahmad Josi [6] , Website website juga dapat diartikan sebagai sebuah halaman yang berisi data, baik data text, gambar, suara dan lainnya yang dapat diakses secara online. ada banyak model pengembangan sistem yang bisa dimanfaatkan untuk membangun website salah satunya model Prototyping”.

Putu et al [1] mengungkapkan :

Website yaitu kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara dan/atau gabungan dari semuanya itu, baik bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.

“Menurut Syaifullah & Soemantri [7] menyatakan bahwa : website adalah keseluruhan dari halaman web yang berada dalam sebuah domain yang mengandung berbagai informasi”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, *website* merupakan kumpulan dari halaman yang terdiri dari beberapa laman yang memuat berbagai informasi baik dalam bentuk teks, gambar, video, dan multimedia pada jaringan internet.

### **2.2.1 Fungsi Website**

“Fungsi web secara umum [8] yaitu :

#### **1. Fungsi Komunikasi**

Situs web yang mempunyai fungsi komunikasi pada umumnya adalah situs web dinamis. Karena dibuat menggunakan pemrograman web maka dilengkapi fasilitas yang memberikan fungsifungsi komunikasi, seperti web main, form contact, chatting dan yang lainnya.

#### **2. Fungsi Informasi**

Situs web yang memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya. Situs ini sebaiknya berisi dan grafik yang dapat didownload dengan cepat. Pembatasan penggunaan animasi gambar dan elemen-elemen bergerak seperti shockwave dan java diyakini sebagai langkah yang tepat, diganti dengan fasilitas yang memberikan fungsi informasi seperti news, Profile, Company, Library, Reference dan lain-lain.

#### **3. Fungsi Entertainment**

Situs web juga dapat memiliki fungsi entertainment. Bila situs web kita berfungsi sebagai sarana hiburan maka penggunaan animasi gambar dan elemen bergerak dapat meningkatkan mutu presentasi desainnya, meski tetap

harus mempertimbangkan kecepatan downloadnya. Beberapa fasilitas yang memberikan fungsi hiburan adalah game online, film online, music online, dan sebagainya.

#### 4. Fungsi Transaksi

Situs web dapat dijadikan sarana transaksi bisnis, baik barang, jasa, atau lainnya. Situs web ini menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik. Pembayaran bisa menggunakan kartu kredit, transfer, ataupun dengan membayar secara langsung.

### 2.3 KUALITAS WEBSITE

Sastika [9] mengatakan bahwa :

“Kualitas dari sebuah website yang bagus itu dapat dilihat dan diukur melalui tiga dimensi kualitas website yaitu kualitas pengguna yang mencakup kemudahan untuk digunakan, dimengerti, ditelusuri, digunakan, menarik, tampilan bagus, kompetensi baik, memberi pengalaman baru yang baik. Kemudian kualitas informasi dimana mencakup hal-hal informasi yang akurat, terpercaya, up to date, sesuai topic bahasan, mudah dimengerti, detail, dan disampaikan dalam format desain yang sesuai. Dan yang terakhir kualitas interaksi yaitu mencakup kemampuan memberi rasa aman pada konsumen saat transaksi, memiliki reputasi yang baik, mampu memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi user, menciptakan komunitas yang lebih spesifik, menepati janji yang disampaikan”.

“Napitupulu [10] menyatakan bahwa: “Peningkatan kualitas layanan berbasis web merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara berkesinambungan untuk meyakinkan pengguna agar tetap menggunakan layanannya sehingga pada gilirannya dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya”.

Arif et al [11] mengungkapkan :

Kualitas website telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pelanggan. Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan oleh Stuart Barnes & Richard Vidgen. Webqual berdasar pada konsep Quality Function Deployment (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “voice of customer” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, Webqual disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (end user) terhadap suatu website [4]. Metode webqual ini merupakan pengembangan dari Servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa secara umum.

## **2.4 Website Quality (WEBQUAL)**

### **2.4.1 Pengertian Webqual**

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan pendapat atau persepsi dari pengguna.

Lestari & Priandini [12] menyatakan bahwa :

WebQual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu : usability, information quality, dan services interaction.

“Menurut Sastika [9], Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual ini merupakan pengembangan dari Servqual yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa”.

WebQual disusun berdasarkan penelitian pada tiga area/dimensi yaitu:

1. Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi.
2. Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi, ecommerce, dan pemasaran.
3. Usability dari human computer interaction.

Dari pengertian diatas disimpulkan bahwa WebQual merupakan metode untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan penilaian/persepsi pengguna sehingga membantu website dalam memperbaiki dan memelihara website agar lebih baik kedepannya.

#### **2.4.2 Perkembangan Webqual**

WebQual telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan butir-butir pertanyaannya. WebQual telah digunakan untuk mengukur kualitas website UK Bussiness School, toko buku online dan website pemerintahan. Pengembangan WebQual telah mencapai versi 4.0.

Penjelasan perkembangan WebQual menurut Sastika [9] sebagai berikut:

1. Pada versi WebQual 1.0, WebQual hanya kuat pada information quality, dimensinya adalah ease of use, experience, information, communication dan

integration, alternatif pada WebQual 1.0 diujikan dengan metode pilot kuesioner sebelum diujikan pada populasi yang lebih besar dan dengan 24 pertanyaan untuk menguji kualitas situs UK Bussines School dengan mengikuti standar dari QFD.

2. Pada WebQual 2.0 dilakukan perbaikan pada persepektif interaction dan mengalami perubahan yang signifikan alternatif WebQual 1.0 dan mulai dilakukan perbandingan dengan ServQual, diujikan pada domain toko buku online amazon, blackwells dan internet bookshop dan menghasilkan bahwa tingkat interaktif dari web mempengaruhi pembelian melalui internet.
3. Pada WebQual 3.0 dimensinya adalah web information quality (accurate, timely, reliable), web interaction quality (good reputation, safe to transact, personal data secure, will deliver as promise) site design quality (easy to navigate, attractive appearance, project a sense of competency) tes dilakukan pada beberapa domain lelang online.
4. Pada WebQual 4.0 merupakan hasil analisis pada webqual 3.0 yang membawa pada identifikasi tiga dimensi yaitu: kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan usability dari human computer interaction. Persepsi pengguna terdiri dari dua bagian yaitu persepsi layanan yang diterima (aktual) dan tingkat harapan (ideal), website yang bermutu dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal yang rendah.

### 2.4.3 Dimensi Webqual 4.0

“Menurut Lukman et al [13] mengungkapkan bahwa dimensi-dimensi webqual yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Variabel *usability***

No	Deskripsi Indikator
1	Mudah dipelajari
2	Mudah dimengerti
3	Mudah menemukan ditelusuri
4	Mudah menemukan informasi
5	Sangat menarik
6	Kebutuhan informasi

**Tabel 2.2 Variabel *information quality***

No	Deskripsi Indikator
1	Informasi yang akurat
2	Infomasi yang bisa di percaya
3	Infomasi yang tepat waktu / up to date
4	Informasi yang relevan
5	Informasi yang jelas
6	Informasi yang detail / terperinci



**Tabel 2.3 Variabel *interaction quality***

No	Deskripsi Indikator
1	Komponen website tidak eror
2	File aman dari virus
3	Tampilan web yang menarik
4	Sarana komunikasi
5	Mudah berkomunikasi

**Tabel 2.4 Variabel *user satisfaction***

No	Deskripsi Indikator
1	Rasa suka dengan website
2	Rasa suka dengan layanan website
3	Kesenangan berinteraksi
4	Kecepatan akses website
5	Layanan

### 2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

IPA (Importance Performance Analysis) pertama kali diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James, yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas/jasa yang dikenal juga sebagai “quadran analysis”.

“Menurut Pamungkas et al [14] mendefenisikan bahwa “Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah teknik analisis yang memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan.”

Menurut Feb & Setyorini [15] mengungkapkan bahwa :

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur persepsi tingkat kualitas aktual yang dirasakan dan tingkat kualitas ideal yang diinginkan oleh pengguna. Metode ini juga dapat menunjukkan hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan sehingga akhirnya dapat diberikan usulan atau rekomendasi bagi perusahaan.

Yola dan Budianto [16] mengungkapkan:

ImportancePerformance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan.

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. IPA menggabungkan antara pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran importanceperformance. Mengenai metode IPA bahwa atribut performance digambarkan sepanjang sumbu-X dan atribut importance (kepuasan dan kualitas pelayanan) digambarkan sepanjang sumbu-Y. Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran :

1. Kuadran pertama : Pertahankan Kinerja (*high importance dan high performance*).  
Dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga manajemen wajib memastikan kinerja institusinya dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
2. Kuadran kedua : Cenderung Berlebihan (*low importance dan high performance*).  
Dianggap tidak terlalu penting sehingga manajemen bisa mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang lebih membutuhkan peningkatan penanganan.
3. Kuadran ketiga : Prioritas rendah (*low importance dan low performance*).  
Dianggap mempunyai tingkat kepuasan yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen, sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan faktor tersebut.
4. Kuadran keempat : Tingkatkan Kinerja (*high importance dan low performance*).  
Dianggap faktor yang sangat penting namun belum memuaskan untuk kondisi saat ini sehingga harus menjadi perhatian bagi manajemen untuk mengalokasikan sumber daya yang memadai.

## **2.6 STATISTICAL PRODUCT AND SERVICE SOLUTION (SPSS)**

SPSS adalah suatu aplikasi komputer yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data secara statistic, karena semakin populernya program ini dan bisa diaplikasikan pada semua bidang. Pada penelitian ini menggunakan SPSS Statistics 25.

Kalalo & Juana [5] mengungkapkan SPSS sebagai berikut :

SPSS adalah sebuah software untuk mengolah data statistic yang penggunaannya cukup mudah bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistic. Aplikasi SPSS seringkali digunakan untuk memecahkan masalah riset atau bisnis dalam hal statistic. Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang anda input oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data, dan pelaporan. SPSS merupakan perangkat lunak yang paling banyak dipakai karena tampilannya yang user friendly dan merupakan terobosan baru berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam e-business. SPSS didukung oleh OLAP (Online Analytical Processing) yang akan memudahkan dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti Microsoft Excel atau Notepad.

## 2.7 PENELITIAN SEJENIS

Pada penyusunan kali ini beberapa penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan ataupun pedoman dalam penulisan laporan, diantaranya:

No	Item Penelitian			
	Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Anif Kurniawan Nugroho dan Puspita Kencana sari (2016)	Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0	Metode Webqual 4.0	webqual 4.0 yang memiliki pengaruh positif secara signifikan ialah variabel usability dan service interaction dengan nilai presentase masing-masing ialah 24,1% dan 62,7%. Dalam artian usability ini meliputi kemudahan website untuk dipelajari, kemudahan penggunaan website, desain website, kemudahan dalam menemukan menu-menu
2	Sinta Aprilia Renata (2018)	Analisis Kualitas Layanan Website Global Surya Insani	Metode Webqual 4.0	a. Kualitas informasi (Information Quality) lebih berpengaruh terhadap kualitas website Global Surya Insani Nusantara, dikarenakan

		Dengan Metode Webqual 4.0		<p>hasil t hitung pada variabel Kualitas Informasi sebesar 2,512% dan angka tersebut lebih besar dibandingkan variabel Kualitas Penggunaan (Usability) sebesar 9,39% dan nilai t hitung pada variabel Kualitas Interaksi (Interaction Quality) sebesar 1,39%.</p> <p>b. PT. Global Surya Insani Nusantara lebih meningkatkan Kualitas Informasi agar dapat memperoleh kualitas website yang lebih baik, dimana indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informasi yang akurat</li> <li>2) Informasi yang dapat dipercaya</li> <li>3) Informasi yang up to-date</li> <li>4) Informasi yang relevan</li> <li>5) Informasi yang mudah dipahami</li> <li>6) Informasi yang detail/terperinci</li> <li>7) Informasi dalam format yang tepat.</li> </ol>
3	Lutri Yani (2019)	Analisis Kualitas Website Detik.com Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Analysis	Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis	<p>Detik.com, dikarenakan hasil t hitung pada variabel Interaction Quality (Kualitas Interaksi) sebesar 5,011% dan angka tersebut lebih besar dibandingkan variabel Kualitas Usability (penggunaan) sebesar 1,945% dan nilai t hitung pada variabel Information Quality (kualitas Informasi) sebesar 0,664%</p>

				. Sedangkan pada Harapan terdapat variable Usability (kualitas penggunaan) lebih berpengaruh terhadap kualitas website Detik.com, dikarenakan hasil t hitung pada variabel Usability (kualitas penggunaan sebesar 3,926% dan angka tersebut lebih besar dibandingkan variable Interaction Quality (kualitas interaksi) sebesar 1,279% dan nilai t hitung pada variabel Information Quality (kualitas informasi) sebesar 1,020%.
4	Jenny Friska (2019)	Analisis Kualitas Website Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Pada Jenjang Sma Negeri Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Analysis	Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis	Pada faktor kinerja terdapat variabel service interaction quality dikarenakan nilai t hitung sebesar 4,483% dan angka tersebut lebih besar dibandingkan dari variabel lainnya yaitu pada variabel usability sebesar 8,27% dan variabel information quality sebesar 1,611%, sedangkan pada faktor harapan terdapat variabel service interaction quality dikarenakan nilai t hitung sebesar 5,110% dan angka tersebut lebih besar dibandingkan dari variabel lainnya yaitu pada variabel usability sebesar -1,985% dan pada variabel information quality sebesar 4,779%. Sehingga dari kedua faktor tersebut yang paling berpengaruh adalah variabel service interaction quality. Pada metode Impotence Performance

				<p>Analysis (IPA) terdapat nilai rata – rata pada tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah user satisfaction sebesar 99,43% dan nilai rata – rata tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah usability dan information quality sebesar 99,73%.</p>
5	Syaifullah, Dicky Oksa Soemantri (2016)	<p>Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Cv. Zamrud Multimedia Network)</p>	Metode WebQual 4.0	<p>Berdasarkan hasil pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan sebelumnya menghasilkan kesimpulan bahwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara keseluruhan kualitas kegunaan yang paling baik yaitu website menyediakan interaksi yang jelas dan dapat dimengerti sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memiliki kompetisi, sehingga website cenderung memiliki kualitas kegunaan yang cukup baik. Kemudian kualitas kegunaan (usability) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan nilai regresi sebesar 0.37.</li> <li>2. Secara keseluruhan kualitas informasi yang paling baik yaitu pada website menyediakan informasi yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak menyediakan informasi yang detail , sehingga website</li> </ol>

				<p>cenderung memiliki kualitas informasi yang kurang baik. Kemudian kualitas informasi (information quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan nilai regresi sebesar 0.52.</p> <p>3. Secara keseluruhan kualitas interaksi pelayanan yang paling baik yaitu pada website memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memberikan kemudahan untuk menyampaikan masukan (feed back), sehingga website cenderung memiliki kualitas interaksi pelayanan yang kurang baik. Kemudian kualitas interaksi pelayanan (service interaction) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan nilai regresi 0.75.</p>
--	--	--	--	--

**Tabel 2.2 Deskripsi Kajian Penelitian Sejenis**



Berdasarkan dari hasil penelitian di atas penulis memilih satu penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan yang berjudul “Analisis Kualitas Website Detik.com Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Analysis” yang mana penelitian ini menjelaskan kepuasan pengguna lebih berpengaruh terhadap kualitas website dan menggunakan metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) yang sama dengan metode yang peneliti gunakan, beterkaitan dengan penelitian ini ialah sama-sama menganalisis website portal berita online dan menjelaskan variabel Usability, Information Quality, Interaction Quality, Service Interaction, User satisfaction dan membahas empat macam kuadran yang terdapat pada IPA sehingga sangat membantu bagi penulis dalam penelitian yang di lakukan.